

STRUKTURASI KOMUNIKASI KELOMPOK PADA TENAGA KERJA EXPATRIATE DI CRYSTAL JADE RESTORAN

Achmad Budiman Sudarsono¹, Bobi Hartono²

Universitas Satya Negara Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik¹

Universitas Satya Negara Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik²

ABSTRAK

Tujuan dari tesis ini adalah untuk mengetahui bagaimana dominasi dan legitimasi legitimasi ekspatriat bekerja pada pekerja restoran lokal dalam penataan komunikasi pekerja restoran Crystal Jade dan untuk mengetahui bagaimana respon tenaga kerja lokal terhadap pentingnya dominasi dan legitimasi ekspatriat terhadap pekerja restoran lokal dalam penataan komunikasi kelompok di restoran Crystal Jade. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi dengan jumlah informan penelitian sebanyak 4 (empat) yang merupakan deadline kerja restoran lokal. Dari hasil penelitian didapatkan asal muasal agen informan dan asal muasal struktur yaitu Crystal Jade Restaurant. (1) berbudaya di Sumatera Selatan, Jawa dan Sunda. (2). Peraturan hukum ketenagakerjaan Indonesia. Kemudian komunikasi verbal memiliki peran penting dalam proses menjalankan Dominasi Ekspatriat dan Penandaan Legitimasi pekerja restoran lokal.

Kata Kunci: Struktur, Agen, Interaksi, Studi Kasus, Komunikasi

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to find out how the dominance and legitimacy of expatriate legitimacy works on local restaurant workers in structuring the communication of restaurant Crystal Jade workers and to find out how the local workforce responds to the significance of domination and legitimacy of expatriates to local restaurant workers in structuring group communication in Crystal Jade restaurant. This research uses qualitative method with Case Study approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews and observations with the number of research informants as much as 4 (four) which is a local restaurant work deadline. From the results of the study obtained the origin of the informant agent and the origin of the structure that is Crystal Jade Restaurant. (1) cultured in South Sumatra, Java and Sunda. (2). Indonesian labor law regulations. Then verbal communication has an important role in the process of running the Expaterite Domination and Legitimacy Signification of local restaurant workers.

Keywords: Structure, Agent, Interaction, Case study, Communication

PENDAHULUAN

Hubungan industrial adalah hubungan semua pihak yang terkait atau berkepentingan atas proses produksi barang atau jasa di suatu perusahaan. Pihak bekepentingan dalam suatu perusahaan (Stakeholders), pengusaha atau pemegang saham yang sehari-hari diwakili oleh pihak manajemen, para pekerja atau buruh dan serikat pekerja atau serikat buruh, supplier atau perusahaan pemasok,

konsumen atau para pengguna produk atau jasa, perusahaan pengguna, masyarakat sekitar dan pemerintah. Para pelaku hubungan industrial juga melibatkan para konsultan hubungan industrial, para arbitrator, konsiliator, mediator dan para akademis selanjutnya juga hakim-hakim pengadilan hubungan industrial.

Organisasi memiliki berbagai macam kelompok dengan minat, sasaran, dan aspirasi yang berbeda.

Kekuasaan dan otoritas manajerial dipertentangkan. Dalam manajemen sumber daya manusia, hubungan anatarakaryawan dipandang saling tarik-menarik, dan organisasi merupakan refleksi yang terintegritas dengan keselarasan tujuan secara mendasar.

Peran manajemen adalah menggabungkan, mengalokasikan, dan menggunakan sumber daya produktif dengan berbagai cara yang dapat membantu organisasi mencapai tujuan. Dari berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi, pengelolaan sumber daya manusia merupakan kegiatan pengelolaan yang paling sulit dilakukan. Peran manajer dalam hal ini adalah merealisasikan pengguna secara optimal kekuasaan karyawan dan mentransformasikan pengguna secara optimal semua potensi karyawan ke dalam kegiatan produktif secara nyata. Peran manajemen adalah menyusun struktur pengendalian atau metode kesepakatan yang mendatangkan kerja sama dalam mencapai tujuan.

Aturan di tempat kerja adalah hasil interaksi antara pengusaha dengan karyawan, sehingga melahirkan berbagai peraturan dilingkungan perusahaan dalam bentuk kesepakatan kerja bersama. Selain itu, ada juga peraturan ditempat kerja sebagai suatu kebiasaan atau tradisi yang mengikat antara pihak pengusahaan dan pekerja. Dalam proses interaksi, para pelaku hubungan industrial didasari kepada konsep tentang interaksi di antara pelaku hubungan industrial. Proses interaksi ini biasanya dilakukan dalam kegiatan pemasaran tenaga kerja.

Hubungan kerja merupakan hubungan yang terjalin antara penerima kerja atau kesepakatan kerja, baik untuk waktu tertentu maupun waktu tidak tertentu yang mengandung unsur pekerjaan, upah, dan hubungan di bawah perintah. Hubungan kerja

merupakan hubungan hukum atau perikatan antara pengusaha dengan karyawan, karena adanya perjanjian kerja. Perjanjian kerja bersama merupakan pedoman hubungan karyawan dengan pengusaha yang baik, karena disusun bersama-sama antara karyawan dengan pengusaha, sehingga hak dan kewajiban masing-masing pihak dapat diperhatikan secara proposional. Perjanjian kerja bersama perlu dilakukan untuk merumuskan peran masing-masing, yaitu pengusaha atau manajemen dan karyawan.

Perjanjian kerja masing-masing negara berbeda-beda. Pelaksanaan perjanjian kerja di Indonesia diatur dalam UU No. 13 tahun 2003 yang mengatur berbagai ketentuan. Dalam perjanjian kerja bersama, maupun lembaga penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Beberapa pemangku kepentingan dalam perjanjian kerja bersama antara lain pemerintah, pengusaha, serikat pekerja atau serikat buruh yang telah mempunyai nomor bukti pencatatan antara lain berhak membuat perjanjian kerja bersama dengan pengusaha.

Investasi di Indonesia ada asing maupun ada lokal. Investasi asing di Indonesia adalah bentuk penanaman modal yang dilakukan di Indonesia dalam berbagai sektor, seperti dalam sektor pembangunan, sektor pariwisata, sektor transportasi, sektor tambang dan sektor-sektor yang lain sesuai dengan peraturan dan persetujuan dari pemerintah. Investasi asing dilakukan dan disetujui oleh pemerintah sekalian untuk menanamkan modal untuk digunakan seperti dalam proses pembangunan dan perencanaan wilayah masing-masing daerah. Sehingga melakukan investasi di Indonesia sangat mendukung dan banyak investor asing yang memang banyak melirik kondisi dan wilayah Indonesia yang menurut mereka memiliki keuntungan

dalam beberapa sektor tambang ataupun sektor lain yang dapat mereka manfaatkan sehingga para investor asing memiliki minat untuk menanamkan modal asing dan memulai bisnis mereka di Indonesia jika dibanding dengan negara mereka sendiri.

Melakukan investasi asing di Indonesia juga merupakan hal yang saling menguntungkan untuk para investor dan untuk membantu perekonomian di Indonesia, dengan adanya investasi asing dan melakukan pembangunan atau dengan melakukan suatu proyek selain membantu perekonomian di Indonesia sendiri, dengan melakukan investasi asing juga dapat membantu mengurangi tingkat pengangguran yang sulit diatasi di Indonesia terutama para remaja yang sedang menganggur dapat melamar pekerjaan dan mengisi kekosongan waktu dengan bekerja menghasilkan uang, sehingga tingkat pengangguran dapat teratasi. Melakukan investasi asing juga tidak sepenuhnya mampu meringankan beban masyarakat di Indonesia karena pada dasarnya sebenarnya wilayah kita sendiri yang dikuasai negara asing, namun karena kita tidak mampu mengelolah setidakya kita masih mendapatkan sedikit keuntungan dengan dilakukannya investasi asing.

Seperti halnya perusahaan PT.Crystal Jade Jakarta bagian dari bentuk investasi asing dari negara Singapura, yang dimana perusahaan tersebut berada di Indonesia tetapi di dalam proses berjalannya di bawah pengawasan yaitu dari Singapore, salah satu pengawasannya seperti menentukan tenaga-tenaga kerja ahli atau *leadernya*. Manajer dan Chef atau *leadernya* di pilih dari negara asing yaitu keturunan Cina Malaysia dan di bantu tenaga kerja lokal Indonesia.

Struktur penguasaan atau dominasi (*domination*) yang mencakup skemata penguasaan atas orang (politik) dan barang/hal (ekonomi) dan struktur membenaran atau legitimasi (*legitimation*) yang mencakup peraturan normatif, yang terungkap dalam tata hukum. Kalau kita kaitkan dengan instansi Restoran Crysatal Jade manajer skemate dominasi 'otoritas manajer atas bawahannya' seperti hal kemampuan manajer untuk memerintah staff untuk melakukan sesuatu misalkan manajer melakukan pengontrolan terhadap kerja bawahannya dan pemberian sanksi pada bawahannya yang tidak bekerja sesuai dengan instruksinya itu melibatkan struktur legitimasi.

Dengan leadernya dari negara asing dapat di katakan Perusahaan Crystal Jade restoran merupakan instansi yang struktur organisasi komunikasi kelompok pekerjanya didominasi dan dilegitimasi expatriate bepaspor Malaysia. suara tenaga kerja lokal di Crystal Jade tidak terlalu di tanggapin oleh expateriate tetapi kalau suara expateriate haruslah di dengarkan dan dilaksanakan oleh tenaga kerja lokal dan misalkan tidak dilaksanakan akan mendapatkan sanksi, bisa di bilang disana komunikasinya organisasinya tidak berjalan dengan baik karena satu arah atas ke bawah saja.

Dengan latar belakang inilah, peneliti berminat untuk meneliti lebih dalam mengenai Bagaimanan berjalannya dominasi dan legitimasi expatriate dalam struktural komunikasi kelompok Crystal Jade Restoran terhadap pekerja lokal. Karena menurut peneliti sikap saling pengertilah yang akan membuat proses berjalannya suatu instansi akan menjadi lebih baik.

LANDASAN TEORITIS

Teori Strukturasi

Teori strukturasi berusaha mempelajari pandangan-pandangan dualisme antara obyektivisme dan subyektivisme dalam teori sosial, namun harus dikonseptualkan kembali sebagai dualitas-dualitas struktur. Meskipun teori ini mengakui peran penting 'perubahan linguistik', ia bukanlah versi hermeneutika atau sosiologi interpretatif. Meskipun juga mengakui bahwa masyarakat bukanlah kreasi subjek-subjek individual, teori ini sama sekali berbeda dari konsep apa pun dalam sosial struktur. Namun demikian, usaha merumuskan suatu pandangan koheren tentang agensi manusia dan struktur menuntut adanya usaha konseptual yang tidak sedikit. (Giddens, 2010; xix)

METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini studi kasus, dengan pendekatan kualitatif merupakan cara yang digunakan untuk meneliti suatu masalah dengan akhir akan menghasilkan penelitian. Metode penelitian sangat berpengaruh terhadap suatu masalah yang diteliti untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kajian Mikro, Meso, dan Makro

Mikro atau struktur yang membentuk struktur, struktur yang ada di CJ untuk mengatur tindakan-tindakan yang dilakukan oleh agen kerja lokal. Berdasarkan hasil penelitian yang coba mengungkapkan bagaimana berjalannya legitimasi expatriate pada agen lokal restoran terhadap strukturasi komunikasi kelompok pekerja dalam memahami sebagai upaya *survive* dan legitimasi expatriate terhadap agen lokal restoran terhadap struktur dalam dominasi

komunikasi kelompok pekerja restoran CJ.

Ditemukan bahwa peraturan dan norma yang ada di CJ tidak sama untuk setiap tenaga kerja berbeda-beda berdasarkan posisi *departement* di tempatin oleh tenaga kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap empat orang *Informant* yang merupakan agen lokal CJ restoran, agen lokal membentuk struktur di dalam dirinya untuk menyasiasi rutinitas untuk memenuhi peraturan tersebut.

Informant AP adalah anak kos bertempat tinggal di kecamatan Setia Budi Jakarta Selatan dengan pekerjaan terakhir sebelumnya Marketing Agensi kartu Kredit BNI yang dimana jadwal jam kerja sebelumnya mengikuti jam kerja kantor yang harus tidur dan bangun lebih awal daripada jadwal jam kerja di restoran Crsytal Jade Restoran yang memulai masuk kerja jam 10:00 wib. AP menyesuaikan waktu jam istirahat dan waktu bangun tidur untuk memenuhi norma aturan yang ada di Crystal Jade pada saat ini. Kebiasaan lingkungan pertemanan yang dilakukan AP sebelum bekerja di perusahaan CJ lebih banyak menghabiskan waktu bersama teman Marketing Kartu Kredit BNI. Setelah menjadi karyawan CJ sebagai Asst. Manager AP lebih mendekati diri kepada teman yang pekerjaan sama *leader* di dalam pekerjaan restoran untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan dalam hal pekerjaan supaya menunjang pemahaman terhadap posisi jabatan dan tanggung jawab yang beliau tekuni pada saat ini.

Strategi reproduksi sosial yang dialami dan dilewati oleh AP dalam menyasiasi norma yang ada dan berlangsung pada saat ini di CJ Restoran. AP dengan banyak mempunyai riwayat pengalaman bekerja di dunia restoran Chines untuk

kebiasaan beliau di lingkungan kerja CJ sekarang terhadap norma-norma yang ada bukanlah hal yang baru lagi yang membedakan dari tempat-tempat sebelumnya posisi jabatan dan tanggung jawab yang bukan di posisi Asst. Manager. Strategi yang beliau lakukan dengan pengalaman norma di tempat perusahaan sebelumnya dengan menyesuaikan dengan norma yang ada lingkungan CJ seperti pada saat ini.

Peraturan dari perusahaan CJ mengharuskan agen pekerja untuk datang tepat waktu dan kalau melanggar atau terlambat maka tentu diberikan sanksi keterlambatan lebih dari 15 menit akan diberlakukan pemotongan uang tip yang dibagikan setiap tanggal 10 dimulai dari 20% dan sampai 100% jika dilakukan berulang kali serta pemberlakuan pemotongan gaji. AP di jadwalkan jam 10:00 wib sudah berada di area restoran dan siap untuk melakukan aktivitas kerja. Pada saat berada di lingkungan rumah untuk memulai waktu istirahat AP mengatur waktu jam bangun sebelum berangkat kerja dengan menyetel alarm jam bangun jam 8:30 pagi, sebangun tidur beliau membuka hp mengecek pesen atau panggilan yang masuk, merapikan tempat tidur, menyalakan *dispenser* mandi, salin pakaian, menyedu kopi hitam makan roti, memanaskan motor dan jam 9:00 wib berangkat kerja naik kendaraan motor menempuh perjalanan kurang lebih 30-40 menit sesampai di kerja absen *fingerprint* salin pakaian untuk operasional kerja ketentuan dari perusahaan memakai celana bahan katun hitam, kemeja putih, jas hitam, dasi, sepatu kaos kaki warnah hitam, merapikan rambut dengan menggunakan jeal serta menggunakan farfum. Jam 9:55 sudah siap bekerja dengan jadwal kerja operasional dimulai dari jam 10:00 wib sampai dengan jam 22:00 wib dengan waktu

istirahat jam 14:30 wib sampai dengan 17:45 wib.

Tindakan saat praktik di ruang kerja mengecek schedule staff siapa-siapa saja yang masuk hari itu memastikan keberadaan mereka sudah datang atau belum, mengecek pekerjaan-pekerjaan mereka untuk persiapan-persiapan operasional, bertanya kepada staff resepsionis untuk reservasi hari ini atau kedepan di lanjutkan menanyakan kondisi stok barang yang akan di jual yang kosong ataupun yang meski harus di push jual, menyampai informasi tersebut pada saat melakukan breafing setelah itu memulai operasinal menerima tamu hal yang saya lakukan mendampingi manager berdiskusi untuk bagaimana berjalannya aktivitas hari ini mengontrol pekerjaan karyawan serta membantu melayani tamu seperti mencatat pesanan dan memasukannya ke POS (Pos Operasional Sistem/ Cara pemesanan) supaya pesanan dibuat oleh depertemen masing-masing dan memberitahukan pesanan kepada staff yang menjaga table supaya dicatat dan dipersiapkan perlengkapan-perengkapannya. Di dalam proses pemesanan makanan tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya ada kalahnya AP pernah mengalami kesalahan komunikasi dengan *costumer* yaitu makanan yang disajikan berbeda dengan permintaan *costumer*. AP berusaha mengatasi kesalahan komunikasi tersebut melalui berkomunikasi kembali dengan *costumer* dan memastikan apa yang diminta *costumer* sebelumnya dan mengganti dengan mengorder ulang sesuai permintaan tersebut. Makanan yang salah pesan tersebut AP angkat di simpan di area pantry dan menginformasikan kepada agen kerja yang lain supaya segera di push jual ke *costumer* yang lain.

Upaya yang dilakukan oleh AP dalam menanggapi konflik di arena kerja terhadap atasan maupun bawahan. Terjadi konflik urat saraf terhadap atasan AP berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan jalan menyampaikan pendapatnya dengan cara berkomunikasi dengan nada kalimat yang sopan dan walaupun tidak sependapatpun AP tetap berusaha untuk mempraktikkan yang diminta oleh atasan. Konflik yang menyangkut harga diri terhadap atasan AP berusaha untuk berkomunikasi verbal maupun verbal untuk menghindari konflik tersebut dan juga siap pasang badan kalau memang sudah tidak bisa lagi dihindari. Konflik urat saraf dengan bawahan AP memilih untuk menyelesaikan dengan komunikasi dengan sedikit menekan supaya di ikuti dan misalkan tidak di ikuti AP akan mencoba untuk mengomunikasikan kembali dan untuk konflik menyangkut harga diri terhadap bawahan AP berusaha untuk berusaha berkomunikasi menghindari konflik tersebut dan juga siap pasang badan kalau memang sudah tidak bisa lagi dihindari.

Selanjutnya *Informant* IR adalah kos sama seperti AP, IR tinggal kos Jl. Jatayu Jakarta Selatan mempunyai riwayat pekerjaan belum pernah bekerja di dunia restoran Chinese, kebiasaan yang dilakukan didalam lingkungan kerja pekerjaan terahir sebelumnya sebagai asisten arti Anisa Rama dengan waktu jam kerja tidak terlalu di tentukan daripada jadwal jam kerja di restoran CJ yang memulai masuk kerja jam 09:00 wib IR menyesuaikan waktu jam istirahat dan waktu bangun tidur untuk memenuhi norma aturan yang ada di CJ pada saat ini. Kebiasaan yang dilakukan IR di dalam pertemanan setahun berjalan bekerja di perusahaan CJ beliau masih single tahun kedua sampai saat ini beliau

sudah beristri, dengan menyandang status sebagai suami dalam hal pertemanan beliau lebih banyak membahas dunia pekerjaan dan berbagi pengalaman kepada orang yang sudah dahuluan berkeluarga dalam hal cara menjalani rumah tangga.

Strategi produksi sosial yang dialami dan dilewati dalam upaya penyesuaian diri terhadap norma yang ada pada perusahaan CJ restoran tempat beliau bekerja saat ini. IR menyiasati dengan mengikuti dan bertanya ke sesama teman yang bekerja di CJ senior maupun yang junior terhadap norma-norma yang berlaku di CJ untuk di jadikan pedoman dalam menjalani rutinitas bekerja. Peraturan dari perusahaan CJ mengaruskan agen kerja untuk datang tepat waktu dan kalau melanggar atau terlambat maka akan diberlakukan sanksi keterlambat lebih dari 15 menit akan diberlakukan pemotongan uang tip yang dibagikan setiap tanggal 10 dimulai dari 20% dan sampai 100% jika dilakukan berulang kali serta pemberlakuan pemotongan gaji. AP di jadwalkan jam 10:00 wib sudah berada di area restoran dan siap untuk melakukan aktivitas kerja. AP menyiasitanya dengan sebelum tidur beliau menyetel alarm bangun tidur jam 8:00 dan menginformasikan ke istrinya untuk minta dibangunkan juga. Sebangun tidur beliau membuka hp mengecek pesan atau panggilan yang masuk, selanjutnya menghubungi istri yang tinggal dirumah di kampung Cikarang dengan menyapa via telepon setelahnya merapikan tempat tidur mandi salin pakain perlengkapan kerja dengan menggunakan kemeja dan celana bahan katun fasilitas dari perusahaan dan menggunakan sepatu pantofel hitam kaos kaki hitam memakai jeal serta memakai farfum jam 8:45 berjlana kaki berangkat ke tempat kerja jam 8:55 sudah sampai di tempat kerja absen *fingerprint* dan siap

untuk memulai aktivitas. Dengan jadwal kerja operasional dimulai dari jam 19:00 wib sampai dengan jam 22:00 wib dengan waktu istirahat jam 13:30 wib sampai dengan 17:45 wib.

Tindakan saat praktik di ruang kerja IR pernah mengalami perpindahan posisi dan tanggung jawab, awal masuk IR di posisi cuci piring sendok kurang lebih menyuci segala macam perlengkapan operasional restoran, selanjutnya di posisi housekeeping IR bertanggung jawab terhadap kebersihan seperti kebersihan lantai, kebersihan kaca, kebersihan tembok dan membantu mengangkat piring kotor bekas makan tamu yang sudah di kumpulin untuk di angkut ke tempat cuci piring dan ketika piring-piring sudah bersih IR membantu mengelap atau mengeringkannya, untuk saat ini posisi IR di Bar kebiasaan IR mengecek stok buah-buahan, soft drink berapa banyak dan masih layak atau tidak untuk dijual setelah di catet saya infokan di mading supaya anak service semua tau dan selanjutnya saya bertanggung jawab untuk membuat minuman.

Upaya yang dilakukan oleh IR dalam menanggapi terjadinya suatu konflik didalam arena kerja upaya yang terhadap konflik dengan atasan maupun teman, konflik dengan atasan yang menyangkut konflik urat sarap IR berusaha menyampaikan pendapat dengan komunikasi dan kalau memang pendapatnya tidak diterima IR akan berusaha untuk menerima apa yang di sampaikan atasan serta melakukannya dalam praktik, konflik menyangkut harga diri terhadap atasan IR memilih komunikasi untuk meredam konflik tersebut dengan bersikap menghindari konflik tersebut dan siap pasang badan atau adu fisik kalau memang tidak bisa dihindari. Konflik urat sarap terhadap teman IR berusaha menyampaikan pendapat dengan komunikasi dan

kalaupun pendapatnya tidak diterima IR akan berusaha berkomunikasi kembali. Konflik menyangkut harga diri terhadap teman IR berusaha berkomunikasi verbal maupun non verbal yang meredam konflik tersebut dan siap pasang badan atau adu fisik kalau memang sudah tidak bisa dihindari lagi.

Selanjutnya *Informant* YH yang tinggal Jl. Haji.Aom Jakarta Selatan mempunyai riwayat pekerjaan belum pernah bekerja di dunia restoran Chinese, kebiasaan yang dilakukan didalam lingkungan kerja pekerjaan terahir sebelumnya sebagai mekanik di bengkel las dengan waktu jam kerja tidak terlalu di tentukan daripada jadwal jam kerja di restoran CJ yang memulai masuk kerja jam 09:00 wib IR menyesuaikan waktu jam istirahat dan waktu bangun tidur untuk memenuhi norma aturan yang ada di CJ pada saat ini. Selanjutnya kebiasaan yang dilakukan di lingkungan rumah yang dilakukan. YH mengalami perpindahan tempat tinggal yang jauh yaitu dari Sumatera Selatan ke Jakarta Selatan kebiasaan dalam lingkungan tempat tinggal banyak yang berubah beliau sebelumnya tinggal bersama keluarga dan saat ini tinggal kos.

Strategi produksi sosial yang dialami dan dilewati dalam upaya penyesuaian diri terhadap norma yang ada pada perusahaan CJ tempat beliau bekerja saat ini. IR menyiasati dengan mengikuti dan bertanya ke sesama teman yang bekerja di CJ senior maupun yang junior terhadap norma-norma yang berlaku di CJ untuk di jadikan pedoman dalam menjalani rutinitas bekerja. Strategi reproduksi sosial yang beliau lakukan dengan berusaha membuat diri menjadi lebih mandiri dari sebelumnya khusus dalam mengatur keuangan yang sebelumnya keluarga yang mengatur dan pada saat ini harus mengatur sendiri untuk

memenuhi kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan bekerja. Kebiasaan YH yang dilakukan didalam lingkungan pertemanan banyak hal yang berubah yang tadinya banyak berteman dengan sanak famili dan teman-teman sekolah dan saat ini banyak berteman dengan orang yang berbeda-beda asal daerah kelahirannya dengan menyesuaikan keberadaan dan kebutuhan untuk keberlangsungan menjalani rutinitas bekerja di Crystal Jade.

Tindakan saat praktik di ruang kerja nyiapin saus-saus motong cabe motong bawang nyiapin buku menu buat costumer, ketika costumer sudah datang melayani service tamu seperti menawarkan minuman, memberitahukan pesanan kepada *leader* untuk di masukan ke POS supaya dibuatkan oleh deperteman yang bersangkutan contoh orderan minuman Barthender yang membuatnya, selanjutnya menurunkan makanan, dan menjaga tamu yang lagi makan supaya bisa langsung membantu tamu kalau ada perlu apa-apa, setelah tamu sudah makan kita merapikan mejanya mengangkat piring-piring yang kotor dan mengucapkan terima kasih ketika tamunya mau pulang.

Upaya yang dilakukan YH dalam menggapi terjadinya suatu konflik yang di dalam arena kerja, konflik dengan atasan maupun dengan teman, konflik urat sarap terhadap atasan YH lebih memilih tidak mau banyak berkomunikasi lebih banyak untuk menerima saja dampak dari konflik dan mempraktekan apa yang diminta oleh atasan tersebut sedangkan konflik hal yang menyangkut harga diri terhadap atasan TM memili komunikasi yang meredam konflik tersebut dan lebih melakukan hal untuk menghindari hal tersebut. Konflik urat sarap terhadap teman YH berusaha menyelesaikan dengan cara berkomunikasi dan tidak selalu mengikuti apa yang diminta

lawan konflik konflik yang menyangkut harga diri dengan teman IR lebih memilih untuk melakukan komunikasi verbal maupun non verbal menghindari konflik tersebut dan walaupun tidak bisa di hindari YH juga siap pasang badan untuk adu fisik.

Sebagai keterbatasan *Dasein* dan 'ketidakterhinggaan muncul ada dari ketidaaan', barang kali waktu merupakan waktu paling membingungkan dari pengalaman manusia. Apakah waktu 'seperti itu'(apapun bentuknya) bisa berulang ataukah tidak, peristiwa rutin dalam kehidupan sehari-hari tidak berlangsung satu arah. Istilah-istilah 'reproduksi sosial', 'perulangan' dan sebagainya mengindikasikan karakter berulang kehidupan sehari-hari, yang perulangannya terbentuk berdasarkan persinggungan hari-hari yang beralalu (namun terus berulang-ulang kembali) dan musim.

Dure pengalaman sehari-hari: 'waktu yang berulang' Rentang kehidupan individu: 'waktu yang tidak berulang' Longue dure institusi-institusi: waktu yang berulang' Kehidupan sehari-hari memiliki sebuah durasi, suatu arus, namun tidak mengarah kemana-mana kata sifat sehari-hari dan sinonimnya menunjukkan bahwa waktu di sini tersusun hanya dari perulangan. Waktu berulang institusi-institusi adalah kondisi dan hasil praktik-praktik yang terorganisasi dalam perulangan kehidupan sehari-hari, bentuk substantif utama dualitas struktur. (Giddens, 2010: 55-56).

Analisis Dualitas Struktur Perusahaan Crystal Jade Restoran

Ditemukan bahwa adanya dominasi yang alami oleh agen lokal di dalam lingkungan perusahaan CJ tidak sama untuk setiap tenaga kerja berbeda-beda berdasarkan sosial histori dan

posisi *departement* di tempatin oleh tenaga kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap empat orang *Informant* yang merupakan agen lokal CJ restoran, di temukan bahwa agen lokal mempunyai dominasinya terhadap kekuasaan dan politik didalam lingkungan kerja CJ restoran.

Perusahaan mempunyai dominasi baik itu kekuasaan maupun politik terhadap agen kerja yang di dalam lingkungan tersebut. Perusahaan memberikan tekanan kepada setiap agen kerja berdasarkan dari aspek jabatan yang dicapai dan seberapa besar gaji yang didapat agen kerja, dari temuan dilapangan agen tenaga kerja berusaha menjalankan tekanan yang diberikan oleh perusahaan dengan memimbang dari aspek tanggung jawab dan gaji yang di dapatkan. Selanjutnya perusahaan memberikan paksaan kepada setiap agen kerja untuk memberikan keuntungan lebih untuk perusahaan baik itu dalam hal waktu maupun keuntungan di dalam penjualan yang membuat hal kerugian untuk agen kerja, dengan dikerenakan tuntutan kebutuhan hidup dalam hal tersebut agen kerja memahluminya kalau memang tidak terlalu berlebihan. Dengan adanya peraturan dan norma di dalam lingkungan perusahaan hal tersebut akan membatasi kebebasan agen tenaga kerja dari temuan di lapangan ke empat *Informant* mempunyai cara sendiri untuk menyasati rutinitas tersebut. Dominasi perusahaan dalam kekuasaan akan menimbulkan penyiasatan agen kerja untuk memenuhi rutinitas dengan caranya sendiri ataupun berpolitik dari temuan dilapangan agen kerja mempunyai pengelompokan didalam pertenaman yang mana bersifat persangin.

Meso fasilitas yang diberikan oleh perusahaan terhadap agen kerja,

perlengkapan operasional dari temuan di lapangan agen kerja yang sudah bekerja dengan waktunya tertentu semua diberikan uniform dengan catatan ketika nanti mau resign harus di kembalikan lagi, temuan dari lapangan pada saat jam operasional agen kerja mengenakan itu sebagaimana mestinya. Agen kerja CJ setiap orangnya masing-masing dari perusahaan diberikan tanggung jawab atau jabatan tertentu temuan dilapangan agen kerja lokal mentaati dan melaksanakannya asalkan masih pada garisnya. Agen kerja yang sudah berkerja lebih dari satu tahun berhak untuk mendapatkan cuti selama 12 hari dari temuan di lapangan tenaga kerja mentaati akan hal itu dan melakukan koordinasi kepada *leader* terlebih dahulu kalau mau mengajukan pengambilan cuti tersebut.

Penggunaan komunikasi di dalam suatu kelompok dan organisasi adalah suatu yang sangat penting begitupun dengan agen kerja CJ di dalam rutinitas di area kerja sehari-harinya melakukan komunikasi dari temuan di lapangan mayoritas bahasa, kata, dan kalimat yang digunakan agen kerja lokal adalah bahasa Indonesia dan bahasa daerah jawa, sunda, dan sumatera sebagai bahasa minoritasnya.

Dualitas struktur adalah mengenai aturan dan sumber daya yang digunakan oleh CJ Restoran dalam menentukan keputusan mengenai perilaku atau tindakan mereka dalam strukturasi komunikasi kelompok pekerja restoran yang dilakukan. Aturan dalam hal ini merujuk pada rutinitas umum yang diikuti perusahaan atau kelompok dalam mencapai tujuannya atau dapat juga dikatakan mengatur hasil akhir. Sementara sumber daya merujuk pada atribut atau barang material yang dapat digunakan untuk menjalankan kekuasaan dalam suatu organisasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa orang yang

memproduksi atau mereproduksi aturan merupakan orang yang memiliki sumber daya. Secara sederhana, dualitas struktur ini menyatakan bahwa aturan merupakan produk dari perilaku yang dilakukan organisasi yang nantinya dari perilaku yang dilakukan tersebut juga dapat menghasilkan aturan baru. (West dan Turner, 2009:303).

Dualitas struktur sebagai sarana dan hasil perilaku yang dibentuknya secara berulang-ulang: ciri-ciri struktural sistem sosial tidak hadir di luar aksi namun secara terus-menerus terlibat dalam produksi dan reproduksi (Giddens, 2010: 586)

PENUTUP

Berjalannya signifikansi dominasi dan legitimasi expatriate pada agen lokal restoran dalam strukturasi komunikasi kelompok pekerja restoran CJ restoran, **Struktur Signifikansi atau Struktur Pemakanan** agen *Expatriate* memaknai agen kerja sebagai pembantunya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terhadap perusahaan Crystal Jade Gandaria City, agen *Expatriate* sebagai *Leader* agen lokal sebagai bawahan, Agen *Expatriate* beranggapan atau memandang agen Lokal lebih rendah daripada mereka sebagai agen didalam perusahaan. Agen lokal harus selalu menunjukkan sikap yang sopan terhadap agen *Expatriate* ketika bertatap muka dalam kondisi sibuk atau tidak agen lokal haruslah mengucapkan salam dan kalau tidak dilakukan agen *Expatriate* akan menegur dengan ucapan yang tidak menyenangkan. **Struktur Dominasi atau Struktur Penguasaan** agen lokal mengalami dominasi baik dari sisi otorisasi peraturan dan norma yang ada di Perusahaan Crystal Jade Restoran Gandaria City dibawah pimpinan *Expatriate* atas agen terwujud dalam

tata politik maupun barang yang terwujud dalam tata ekonomi. Peraturan dan norma dalam tata politik Agen *Expatriate* dalam setiap perdebatan agen lokal yang harus yang selalu mengikuti maunya Agen *Expatriate* dan dalam berkomunikasi agen *Expatriate* juga tidak ragu-ragu menggunakan kata yang kurang mengenakan seperti sohai, cao zhi bai, lancau, bego, dan bodoh. Peraturan dan norma dalam tata ekonomi Agen *Expatriate* selaku *Leader* punya kuasa atas gaji bawahannya agen lokal dalam kontribusi bekerja agen *Expatriate* selalu menuntut lebih terhadap agen lokal dan dalam penggajian agen *Expatriate* kurang memperhatikan pendapatan atau gaji agen lokal, Agen lokal mendapatkan gaji mengikuti kebijakan perusahaan yaitu berdasarkan keputusan UMR pemerintah dengan tidak ada kenaikan jabatan walaupun sudah lama bekerja maka gajinya agen lokal akan tetap UMR. **Struktur Legitimasi atau Struktur Pembeneran** agen lokal dilegitimasi secara formal (aturan negara melalui undang-undang) secara informal (aturan perusahaan yang normatif berdasarkan SOP). Legitimasi secara formal Perusahaan Crystal Jade Gandaria City mewajibkan untuk semua agen mengikuti peraturan perundangan yang ada di Indonesia seperti perusahaan bertanggung jawab atas wajib pembayaran pajak setiap agen dan perusahaan mengikuti prosedur pemerintahan Indonesia dalam hal izin memperkerjakan tenaga asing seperti VITAS dan KITAS. Legitimasi secara Informal SOP setiap agen kerja diwajibkan untuk mengikuti atau mematuhi SOP dan sanksi berlaku bagi yang melakukan pelanggaran. Agen *Expatriate* untuk mengatur agen lokal di dalam area perusahaan menggunakan SOP tersebut dan kebijakan dari agen *Expatriate*. Agen lokal haruslah selalu berhati-hati dalam

bekerja dan harus selalu menjaga hubungan baik dengan agen *Expatriate* karena agen *Expatriate* tidak ragu-ragu untuk memberikan surat peringatan (SP) berlebihan ataupun mengahiri kontrak kerja agen lokal yang mereka tidak senangi.

Tanggapan agen lokal terhadap **Signifikasi Dominasi dan Legitimasi** *Expatriate* pada strukturasi komunikasi kelompok pekerja Crystal Jade Restoran Gandaria City. Dengan latarbelakang yang beragam seperti pendidikan, pengalaman, kemampuan, kebutuhan ekonomi dan tujuan agen lokal yang beragam agen lokal beradaptasi dengan arena pekerjaan SOP dan kebijakan-kebijakan dari *Leader* agen *Expatriate* dan melakukan penyiasatan terhadap **Struktur Signifikasi** supaya tidak mendapatkan teguran dari agen *Expatriate* agen lokal menyiasati dengan selalu siap untuk memberikan salam ketika ketemu agen *Expatriate*.

Struktur Dominasi dalam tata politik agen Lokal menggapai bahasa komunikasi Agen *Expatriate* yang sering kasar agen lokal menanggapi beragapan sudah menjadi watak agen semua *Expatriate* berasal dari keturunan China untuk berkata-kata kasar dan bersikap tidak memasukannya kedalam hati. Tata ekonomi dengan pendapatan gaji UMR agen lokal bertahan berangapan dan berpengetahuan bahwa tidak banyak pekerjaan di restoran yang mendapatkan gaji yang UMR. **Struktur Legitimasi** dengan dituntut bekerja harus berhati-hati dan harus menjaga hubungan baik dengan agen *Expatriate* supaya tetap bisa bertahan agen lokal menyiasati dan melakukan hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu, 2012, *Hubungan Industrial*. Tangerang: Universitas Terbuka
- Arikanto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)* Jakarta: Rineka Cipta
- Burhan Bungin. 2007, *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya)*: Jakarta: Prenada Media Group
- Giddens, Anthony, 2010. *Teori Strukturasi (Dasar-dasar Pembentukan Struktur Sosial masyarakat)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Littlejhon Stepen W. & Foss Karen A., 2008, *Teori Komunikasi (Theori of Human Communication)*. Jakarta: Salemba Humika
- K.Yin Robert. 2008, *Studi Kasus (Desain & Metode)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Lubis Akhyar Yusuf, 2012. *Pemikiran Kritis Kontemporer (Dari Teori Kritis, Culture Studies, Feminisme, Postkolonial, Hingga Multikulturalisme)*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial (Konsep-Konsep Kunci)*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Moleong Lexy J. 2014, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*: Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Morissan, M.A. 2008, *Manajemen Public Relation (Strategi Menjadi Humas Profesional)* Jakarta: Kencana

Neuman W. Lawrence, 2013, *Metode Penelitian Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*: Jakarta: PT. Indeks

Pusey Michael, 2011, *Harbermas Dasar dan Konteks Pemikiran*. Jakarta: Resist Book.

Schaefer Richaed T. 2012. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Salemba Humanika.

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. IKAPI: Cv. Alfabeta

Usman Husaini Dan Akbar Setiady Purnomo, 2006, *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: Ikrar Mandiriabadi

West Richard & Turner Lynn H., 2008, *Pengantar Teori Komunikasi (Analisis dan Aplikasi)* Jakarta: Salemba Humanika

Biodata Penulis

Achmad Budiman Sudarsono merupakan dosen Universitas Satya Negara Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

Bobi Hartono merupakan mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.